

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی قزوین
دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت دریافت درجه دکتری حرفه‌ای دندانپزشکی

موضوع :

**بررسی میزان رضایت مندی والدین از خدمات ارائه شده در بخش کودکان دانشکده
دندانپزشکی قزوین در نیمسال دوم تحصیلی ۹۵-۹۴.**

استاد راهنما :

دکتر آنتا ابراهیمی

نگارش :

آتنا رفیعی

شماره پایان نامه: ۸۲۳

سال تحصیلی : ۹۵ - ۱۳۹۴

چکیده فارسی

زمینه و هدف: یکی از شاخص های مهم تعیین کیفیت ارائه خدمات در بخش های مختلف پزشکی، میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش می باشد. به همین منظور میزان رضایت مندی والدین از خدمات ارائه شده در بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی قزوین در نیمسال دوم تحصیلی ۹۵-۹۴ مورد بررسی قرار گرفت.

مواد و روش ها: در این مطالعه توصیفی- مقطعی، ۱۵۰ نفر از والدین کودکان مراجعه کننده به بخش کودکان به طور تصادفی انتخاب شده و مورد مطالعه قرار گرفتند. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. پرسشنامه علاوه بر مشخصات دموگرافیک والدین و کودک، شامل ۱۵ سؤال در مورد رضایتمندی بیماران از پرسنل بخش، دانشجویان، اساتید و هزینه های اخذ شده بود. رتبه بندی بین متغیرها با استفاده از آزمون فریدمن انجام شد. داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS21 تجزیه شد.

یافته ها: ۴۵/۶ درصد والدین از بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی کاملاً راضی بودند. ۴۲/۸ درصد والدین نسبتاً راضی و ۱۱/۶ درصد والدین ناراضی بودند. در کل رضایتمندی والدین کودکان مراجعه کننده به بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی در وضعیت مطلوبی قرار داشت. بالاترین میزان رضایتمندی به ترتیب از طرز برخورد منشی، طرز برخورد دانشجو، طرز برخورد استاد، طرز برخورد کادر پرستاری و وضعیت بهداشتی بخش کودکان بود. پایین ترین میزان رضایتمندی نیز به ترتیب مربوط به سرعت گرفتن رادیوگرافی در بخش رادیولوژی، مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان، زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای تشکیل پرونده و هزینه خدمات درمانی بود ($P=0.001$).

نتیجه گیری: یافته های این تحقیق نشان داد که بخش کودکان در زمینه کسب رضایت مراجعین تا حد زیادی موفق عمل نموده است و با اندکی تلاش این موفقیت را می توان تا حد اعلاء ارتقا داد.

Abstract

Background: One of the most important indicators for assessing the quality of medical services in various sectors is the level of patients' satisfaction from the service provided in that section. Therefore, parents' satisfaction of services provided by the department of pediatric of Qazvin dental school were studied in the second semester from 2015 to 2016.

Materials and Methods: In this cross sectional study, 150 randomly selected parents of children admitted to the pediatric department were studied. Data were collected by questionnaire. Questionnaire in addition to demographic question about parents and children, included 15 questions on patient satisfaction from staff, students, professors and costs. Ranking among the variables was conducted using the Friedman test. Data were analyzed using statistical software SPSS21.

Results: of 45.6% of parents were very satisfied from the department of pediatric dentistry. Of 42.8% of parents were pretty satisfied and 11.6% of parents were dissatisfied. Generally satisfaction of parents of children attending the department of pediatric dentistry were in the good status. The highest level of satisfaction observed in the attitude of the receptionist, the student's attitude, the attitude of the professor, the attitude of nurses and health status of the department of pediatric. The lowest satisfaction rate is also related to the acceleration in the X-ray radiography, waiting time of filing the start of treatment, to take turns waiting time for filing and the cost of health care ($P=0.001$).

Conclusion: The findings of this study showed that department of pediatric was pretty successful in the parents' satisfaction and with little effort it can be successfully upgraded to the premium.

Key words: satisfaction, department of pediatric, parents.



**Qazvin University of medical science
Faculty of dentistry**

Title:

**Evaluation of parents' satisfaction of patients referred to
pediatric department of Qazvin dental school**

Supervisor:

Dr. Anita Ebrahimi

By:

Atena Rafiei

Thesis no: 823

Year: 2016